

Sustainable IMS Deployment

www.ketab.ir

Author

Dr. Mirmohamad Rouzbeh

سرشناسه	: روزبه ، میرمحمد ، پدیدآور
عنوان و نام پدیدآور	: نهاده‌سازی سیستم مدیریت یکپارچه / تالیف دکتر میرمحمد روزبه .
مشخصات نشر	: تهران ، مکعب ، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری	: ۱۹۷ ص: جدول ، نمودار.
شابک	: ۹ - ۷۱ - ۵۸۱۶ - ۹۶۴ - ۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه ص: ۱۷۶ - ۱۸۵ .
موضوع	: کیفیت فراگیر - مدیریت
موضوع	: کیفیت فراگیر - مدیریت - استانداردها
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۲ ن ۸۵ / ر ۱۵ / HD۶۲
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸ / ۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۳۱۰۶۳۴

نام کتاب :	نهاده‌سازی سیستم مدیریت یکپارچه
تألیف:	دکتر میرمحمد روزبه
نوبت چاپ :	اول
شابک :	۹ - ۷۱ - ۵۸۱۶ - ۹۶۴ - ۹۷۸
تیراژ :	۱۰۰۰ جلد
ویرایش و صفحه آرایی :	انتشارات مکعب
طراح جلد :	کانون آگهی و تبلیغات ویرایشگران
امور گرافیکی :	کانون آگهی و تبلیغات ویرایشگران
قیمت :	۸۰۰۰۰ ریال
چاپ و صحافی :	چاپ خاتم
ناشر:	انتشارات مکعب
نشانی ناشر: تهران ، میدان بهارستان ، خیابان مردم ، خیابان گل محمدی ، خیابان ایران ، ابتدای کوچه شهید کبریت چی ، پلاک ۳۷	
تلفن تماس: ۳۳۵۱۱۰۸۳ - ۸۴	نمایر: ۳۳۵۱۱۰۸۵
	همراه: ۰۹۱۲۱۴۰۵۷۶۶

کلیه حقوق محفوظ و مخصوص مؤلف است.

فصل اول: درآمدی بر سیستم مدیریت یکپارچه

فصل دوم: نظریه‌های رهبری

نظریه‌های رفتاری و سبک رهبری	۱۹
نظریه‌های وضعی و اقتضائی	۲۰
نظریه وظیفه‌ای	۲۳
نظریه‌های تعامل و تغییر	۲۳
رهبری و هیجانات	۲۴
عملکرد رهبری	۲۶
مراحل توسعه نظریه‌های رهبری	۲۶

فصل سوم: نظریه‌های علمی مدیریت

نظریه رفتار رهبری	۳۱
مدل مختصات مدیریت	۳۳
دیدگاه تئوری X تئوری Y	۳۴
اثربخشی سبک‌های مدیریت	۳۶
توان افزایی و خودگردانی گروه	۳۷

فصل چهارم :استانداردها، مدلها، ابزار و فنون سیستم‌های مدیریت

۴۵	سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰
۵۵	استانداردهای ایمنی، بهداشت و زیست محیطی
۶۲	استانداردهای سیستم مدیریت یکپارچه
۶۵	مدل‌های تعالی سازمانی
۸۲	مدیریت کیفیت فراگیر
۸۷	مدیریت استراتژیک
۹۵	کارت امتیازدهی متوازن
۹۸	شش سیگما
۱۰۱	مدیریت ناب
۱۰۳	نهادینه سازی عامل کیفیت
۱۰۸	مدلی برای نرخ کیفیت

فصل پنجم: نگرش سیستمی در مدیریت

۱۲۳	رویکرد فرایندی
۱۲۶	رویکرد مشتری مداری
۱۲۹	رویکرد توان افزایی

فصل ششم: ممیزی فرایندی در سیستم مدیریت یکپارچه

۱۳۹	روش‌های ممیزی سیستم
۱۴۶	استاندارد سیستم ممیزی

استاندارد ممیزی و گواهی ۱۵۰

سیستمی برای ثبت و پایش ممیزین سیستم ۱۵۵

فصل هفتم: مدل پشتیبانی سیستم مدیریت

پشتیبانی سیستم پایدار ۱۶۲

نیازهای پشتیبانی پایدار ۱۶۴

تعریف پشتیبانی پایدار ۱۶۵

نقش و جایگاه عامل پشتیبان ۱۶۷

وظایف عامل پشتیبان ۱۶۸

شایستگی‌های حرفه‌ای عامل پشتیبان ۱۶۸

ابزار پشتیبانی پایدار ۱۶۹

فهرست نمودارها و جداول ۱۷۳

منابع ۱۷۶

پیشگفتار

آنچه نگارنده را بر آن داشت که به نگارش این کتاب بپردازد بیش از هر چیز بررسی این سوال رایج بود که چرا سازمانها علی رغم برقراری استانداردها و مدل‌های پیشرفته جهانی آنطور که باید بهره نمیگیرند و توفیق چندانی حاصل نمیکند؟

طرح این سوال موجب شد تا همت گمارد و مجموعه‌ای برای آندسته از سازمانهایی فراهم نماید که سرلوحه چشم انداز خود را رشد درونی در دنیای سخت رقابتی امروزه قرار داده اند و معیارها، استانداردها، مدلها، نظریه ها، روشها، ابزار و فنون مدیریتی را در راستای بهیوئی پیاپی و پایانی درازمدت و نه صرفاً به مقصود بهره جوئی مقطعی و کوتاه مدت می‌خواهند.

کمتر نظریه یا طرح استراتژیک سازمانی را میتوان یافت که به توانمندی‌های سازمان در محیطی که در آن فعالیت می‌نماید عنایت نداشته باشد و سیستمی را برای سازمان تجویز نماید که بدون توجه به تعامل سازمان با عوامل محیط بیرونی قابل برقراری باشد. علی رغم این مهم بنظر میرسد که تضمین موفقیت یک مدل یا استاندارد برای اغلب مدیریتهایی که تصمیم به اجرای این ابزارها میگیرند در برقراری ساختاری آنها نهفته است. گرچه همگان بر نگهداری سیستم تاکید دارند، با اینهمه در عمل کمتر سازمانی است که اهمیتی در حداقل به اندازه مقطع برقراری سیستم برای تداوم و اثربخشی آن قابل باشد. این تفکر عمومیت دارد که چون سیستمی برقرار شده است لاجرم پیشرفت و ارتقاء، اگر نه مطمئن، که قابل انتظار و حاصل شدنی است.

اغلب پذیرفته شده و فرض تلقی میشود که هر استاندارد یا مدل بایستی اول مناسب سازمان بعنوان بستر اجرای آن باشد، دوم بدرستی درک و برقرار شده باشد، و سوم قابلیت استمرار و دستیابی به بهبود در کارها را داشته باشد. استانداردهای سیستم مدیریت عموماً بر اجرای آنها بعنوان یک تصمیم استراتژیک تاکید دارند، و سپس معیارهای مورد انتظار یا حداقل الزامات استاندارد شده را بیان میکنند. مدل‌های سرآمدی و تعالی سازمانی نه تنها بر عوامل توانمندساز مبنای برقراری سیستم، که بر رویکردهای سازمان و نتایج حاصله نیز توجه دارند. خیلی ساده است فراموش کنیم که پایه ریزی موثر و پایدار و موفقیت هریک ازین معیارها و مدلها پیش از آنکه به اجرای آنها بستگی داشته باشد در نهادینه سازی استراتژیک ساختار سیستمی مربوطه نهفته است.

نهادینه سازی استراتژیک در کتاب سیزدهم دستنامه کیفیت جوزف جوران^۱ به تفصیل مورد بحث قرار گرفته که نگارنده پس از تحلیل محتوایی آن خلاصه‌ای شماتیک از مفاهیم کلیدی آنرا نمودار ۱- مدلی برای نهادینه‌سازی استراتژی نشان داده است.

ساختار نهادینه سازی استراتژیک در پایداری سیستم مدیریت یکپارچه سازمانی آنچنان کلیدی است که آنرا بعنوان مبنای کار بعدی در مقدمه این کتاب آوردم.

طرح‌های راهبردی (استراتژیک) در سازمانها معمولاً برای مدتی معلوم مثلاً ۵ تا ۱۰ ساله تهیه میشوند. همانطور که در ساختار مذکور ملاحظه میشود، طرح ریزی راهبردی با بیان مأموریت جامع و مانع آغاز و مبتنی بر خط مشی و مقاصد از یک سو، و توجه به اصول و ارزش‌های حاکم در سازمان از سوی دیگر بنا نهاده میشود، که در ارتباط با محیط درونی و بیرونی سازمان و در تعامل با ذینفعان مربوطه به شناسایی اهداف و راهبردهائی در همسوئی با بیانیه چشم انداز سازمان می انجامد.

^۱ - Juran, J.M., and A.B. Godfrey, 1999